

**IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL ATAS
KONDISI JALAN TOL****(THE IDENTIFICATION OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF TOLL ROAD
USERS ON TOLL ROAD CONDITIONS)****Diski Kholida Zia Hadie Putri¹Darmawan Pontan²**^{1,2)} Program Studi Teknik Sipil, Universitas Trisakti,

E-mail : diskikholidaziahadieputri@yahoo.co.id

darmawan@trisakti.ac.id

Abstrak

Kepuasan pengguna jalan tol sangatlah berperan penting bagi para pengguna jalan tol. dari mulai kondisi jalan tol, fasilitas yang tersedia, serta tarif yang harus di keluarkan untuk para pengguna jalan tol. Dengan adanya makalah ini untuk melihat kepuasan pengguna. Kepuasan di sini sangat di perhatikan untuk mencapai untuk mencapai suatu kepuasan para pengguna jalan tol tersebut maka harus diperhatikan kondisi jalan tol tersebut, dan kondisi jalan pada Tol Antasari - Depok – Bogor, Jalan tol Jakarta Outer Ring Road I atau JORR I dan Jakarta Outer Ring Road atau JORR. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor kepuasan jalan tol atas kondisi jalan tol. Berdasarkan tujuan tersebut maka dari hasil analisis data dapat disimpulkan sebagai dari hasil perhitungan total index diperoleh bahwa kepuasan yang paling berpengaruh atas jalan tol merupakan variabel dengan peringkat 1 sampai 3. yaitu yaitu Kepuasan kebersihan gerbang tol, Kepuasan dengan kebersihan taman di setiap gerbang tol , Kepuasan dengan rambu-rambu lalu lintas di sepanjang jalan tol.

Kata Kunci :Tingkat kepuasan, pengguna jalan tol, fasilitas, kondisi jalan, index mean.

ABSTRACT

The satisfaction of toll road users plays a very important role for the users of the toll road, from the toll road conditions, the available facilities, as well as the tariff to be issued by the toll road users. The writing of this paper is to see the satisfaction of the users. The satisfaction mentioned is much noticed in order to achieve satisfaction of the toll road users, then the condition of the toll road must be considered, and the road conditions on the Antasari - Depok - Bogor Toll Road, Jakarta Outer Ring Road I Toll Road or JORR I and Jakarta Outer Ring Road II or JORR II. The purpose of this study is to determine the factors of the toll road satisfaction over the conditions of the toll road. Based on these purposes, the results of data analysis can be concluded that from the calculation of the total index shows the most influential satisfaction on the toll road is the variable rated from 1 to 3 that is, Satisfaction of toll gate cleanliness, Satisfaction with park cleanliness at each toll gate, Satisfaction with traffic signs along the toll road.

Keywords: Level of satisfaction, toll road users, facilities, road condition, the mean index.

1. Pendahuluan

Nilai kepuasan para pengguna jalan tol sangatlah penting. Tarif, kondisi jalan, penerangan, dan fasilitas di jalan tol ini sangatlah berpengaruh para pengguna jalan tol. Masalah-masalah yang ada seperti kemacetan,

2. Studi Pustaka

Pada penelitian tugas akhir “Analisis penentuan tarif tol, Kelayakan, Ekonomi, dan kelayakan finansial (Studi Kasus Tol JORR 2 Segmen : Cengkareng – Kunciran)” tujuan dari penelitian ini yaitu Mengetahui kemampuan dan keinginan membayar calon pengguna jalan, dengan melakukan survey dan mengajukan beberapa pertanyaan kepada calon pengguna jalan tol. Dan Melakukan analisis kelayakan pembangunan jalan toll Jakarta Outer Ring Road II atau JORR II berdasarkan kelayakan ekonomi dan kelayakan finansial. Dengan parameter yang digunakan NPV, BCR, IRR. (Meydi Novtrian, 2019)

Pada penelitian tugas akhir tingkat resiko pemeliharaan jalan tol yaitu, dari pengelolaan data uji validitas dan uji reliabilitas penggunaan program SPSS untuk menentukan tingkat resiko dalam pemeliharaan jalan tol Jakarta – cikampek. Variable yang diidentifikasi pada pemeliharaan jalan yaitu meliputi resiko pelaksanaan, resiko perencanaan, resiko alat dan bahan, resiko lingkungan dan kerusakan alam dan resiko finansial. (Puti Farinadila, 2018).

3.. Metodologi Penelitian

3.1 Metode Pengumpulan Data

Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai cara atau metode. penelitian penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan pengetahuan dan juga suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan.

3.2 Deskripsi Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada empat bangunan konstruksi jalan tol, pada tiga kontraktor dan satu konsultan. Berikut lokasi proyek yang akan diteliti :

1. Jalan Tol Depok Antasari

Nama jalan tol : Jalan Tol Antasari – Depok

Alamat : Jakarta Selatan

2. Jalan Tol Jakarta Cengkareng – Batu Ceper – kunciran

Nama jalan Tol : Jalan Tol Outer Ring Road II atau JORR II

Alamat : Cengkareng

3. Jalan Tol Bandara Soekarno Hatta – NB Cilingcing

Nama jalan Tol: Jalan Tol Outer Ring Road I atau JORR I

Alamat : Tangerang

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian yaitu dengan menyebarkan kuisioner kepada pihak pengguna jalan tol yang meliputi beberapa golongan kendaraan seperti mobil truck, mobil beroda 4 atau mobil pribadi , Bus. dan data primer.

3.4 Data Penelitian

Untuk memperoleh data-data penelitian yang dilakukan pada Jalan Tol yang diteliti terdapat 2 (dua) jenis data penelitian terdiri dari Data Primer, Data Sekunder.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu adalah dengan cara metode Studi Kepustakaan, metode Kuisioner, metode Wawancara.

3.6 Faktor Penelitian

Faktor penelitian yaitu faktor yang menjadi faktor-faktor suatu penelitian. Faktor dalam penelitian ini yaitu faktor tingkat kepuasan para pengguna jalan tol yang ditinjau dari beberapa 10 faktor dan 16 variabel yang dapat dilihat pada tabel berikut :Metode studi ditulis secara ringkas, padat dan jelas, serta menggunakan kalimat yang efisien dan efektif.

Tabel 3.1 Faktor dan Variabel Penelitian

No	Faktor	variabel	
X1	Pemeliharaan Aspal	X1.1	Kebersihan area jalan
		X1.2	Kondisi aspal
X2	Pelayanan, kelancaran dan fasilitas	X2.1	Gerbang tol
		X2.2	Rest area
		X2.3	Kelancaran, pelayanan
X3	Tarif tol	X3.1	Tarif tol
X4	Pemeliharaan Sistem Penerangan Dan rambu	X4.1	Penerangan Jalan Tol
		X4.2	Rambu lalu lintas
X5	Musholah	X5.1	Kelengkapan dan kebersihan Alat ibadah
X6	Pemeliharaan Sistem Elektronika	X6.1	Jumlah CCTV
X7	Pemeliharaan Kebersihan Toilet	X7.1	Kebersihan dan kondisi Toilet
X8	Pemeliharaan Tata Luar	X8.1	Kebersihan taman
X9	Mobil derek dan peraturan lalu lintas	X9.1	Mobil derek
		X9.2	Peraturan jasa marga
		X9.3	jasa marga Sistem peraturan baru
X10	Pemeliharaan saluran drainase	X10.1	Kondisi drainase

3.7 Metode Analisis Data

Uji Validasi, Uji Reabilitas, Uji Homogenitas, Index Mean, Kolerasi Person, Standar Deviasi.

4. Hasil penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Pengolahan Data

Dengan menggunakan metode Uji Validasi, Uji Reabilitas, Uji Homogenitas, Index Mean, Kolerasi Person Standar Deviasi.

4.1 Tabel Hasil Pengolahan

No	Faktor		Index Mean	Rangking
1	X2.1	Kepuasan kebersihan gerbang tol	3,6	1
2	X7.1	Kepuasan dengan kebersihan taman di setiap gerbang tol ini	3,56	2
3	X4.1	Kepuasan dengan rambu-rambu lalu lintas di sepanjang jalan tol ini	3,54	3
4	X1.1	Kepuasan atas kebersihan area jalan	3,44	4
5	X3.1	Kepuasan terhadap penerangan malam hari di sepanjang jalan tol ini	3,37	5
6	X2.2	Kepuasan dengan fasilitas rest area yang berada di km 13.5 dan 19	3,28	6
7	X1.2	Kepuasan anda atas kondisi aspal	3,26	7
8	X4.2	Kepuasan terhadap kebersihan dan kelengkapan alat sholat dalam mushola yang ada di setiap gerbang tol	3,24	8
9	X5.1	Kepuasan dengan cctv yang tersedia di jalan tol ini	2,98	9
10	X8.1	Kepuasan dengan fasilitas mobil derek yang tersedia di setiap gerbang tol	2,94	10
11	X9.1	Kepuasan dengan peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh pihak jasa marga untuk para seluruh pengemudi	2,9	11
12	X2.3	Kepuasan dengan kelancaran atau pelayanan di jalan tol ini	2,8	12
13	X10.1	Kepuasan dengan sistem pembuangan air di sepanjang jalan tol ini	2,8	13
14	X4.2	Kepuasan terhadap kondisi dan kebersihan toilet dan sanitasi yang tersedia di setiap gerbang tol	2,73	14
15	X9.2	Kepuasan jika tarif tol dinaikan dan fasilitas yang ada sama dengan tarif yang sebelumnya	2,48	15
16	X2.3	Kepuasan terhadap tarif tol saat ini	2,17	16

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan dari hasil perhitungan total index mean diperoleh bahwa kepuasan yang paling berpengaruh atas jalan tol merupakan variable dengan peringkat 1 sampai 3, yaitu Kepuasan kebersihan gerbang tol, ((X2.1), dengan nilai index mean (3,6)). Kepuasan dengan kebersihan taman di setiap gerbang tol ini ((X7.1), dengan nilai index mean (3,56)). Kepuasan dengan rambu-rambu lalu-lintas di sepanjang jalan tol ini ((X4.1) dengan nilai index mean (3,54)).

5.. Kesimpulan

Di dalam penelitian ini terdapat factor-faktor utama kepuasan jalan tol atas kondisi jalan tol. Hasil analisis data dapat disimpulkan faktor yang paling dominan teratas sampai terbawah sebagai berikut : kebersihan gerbang tol, ((X2.1), dengan nilai index mean (3,6)). Kepuasan dengan kebersihan taman di setiap gerbang tol ini ((X7.1), dengan nilai index mean (3,56)). Kepuasan dengan rambu-rambu lalu lintas di sepanjang jalan tol ini ((X4.1) dengan nilai index mean (3,54)).

Daftar Pustaka

Undang – Undang No.38 Tahun 2004 Tentang Jalan

Undang – Undang No.22 Tahun 2009 TentangLalu Lintas danAngkutanJalan

Badan Pengawas Jalan tol (BPJT). (2004)

Jasa Marga. (2004)

PP Tentang Jalan Tol

Aulia Najah (2018).*Identifikasi Faktor Penyebab Keterlambatan Kontruksi Pada Pelaksanaan Pembangunan Jalan Tol*. Jakarta. Universitas Trisakti

Ervianto, I.W. (2004). *Teori-aplikasi manajemen proyek konstruksi*. Yogyakarta : Andi.

Ervianto, I.W. (2005). *Manajemen proyek konstruksi edisi revisi*. Yogyakarta : Andi.

Farinadila (2018).*tingkatresikopemeliharaanjalantol*

Prakoso, R. W. (2011). Universitas Indonesia Analisis Tarif Tol Dengan Metode 129 Stated Preference Studi Kasus Jalan Tol Jorr li Segmen Serpong - Cinere. PRASARANA, M. P. D. (2008). KEPUTUSAN MENTERI PERMUKIMAN DAN PRASARANA WILAYAH NOMOR 353/KPTS/M/2001. Zainuddin (2016) *analisis faktor resiko untuk proyek kontruksi jalan di temukan 17 variabel resiko*

Mohammad Anantya. (2018). *Analisis faktor pemeliharaan bangunan gedung terhadap kenyamanan pekerja kantor*. Jakarta : Universitas Trisakti.

Thalia Ardawita. (2019). *Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap*

Kondisi Bangunan Jembatan Penyebrangan Orang (JPO). Jakarta : Universitas Trisakti.